

As Oportunidades e os Desafios para o Profissional de Secretariado Executivo nas Organizações

Joselene da Silva Lima de Freitas¹

Conceição de Maria Pinheiro Barros²

Joelma Soares Silva³

Adília Aguiar de Andrade⁴

¹UFC

Av. da Universidade, 2486 - Benfica - Fortaleza - CE - Brasil

E-mail: joselenelima@hotmail.com

²UFC

Av. da Universidade, 2486 - Benfica - Fortaleza - CE - Brasil

E-mail: conceicaoompb@ufc.br

³UFC

Av. da Universidade, 2486 - Benfica - Fortaleza - CE - Brasil

E-mail: joelma.soares@ufc.br

⁴UFC

Av. da Universidade, 2486 - Benfica - Fortaleza - CE - Brasil

E-mail: adiliaaguiar@yahoo.com.br

Palavras-chave: Organizações; Desafios e Oportunidades Profissionais; Secretariado Executivo.

RESUMO

Atualmente, percebe-se uma crescente competitividade em todas as organizações sociais, decorrentes do aprofundamento da globalização e das constantes transformações ambientais. As empresas buscam profissionais de Secretariado Executivo que não só consigam destaque nos seus mercados de atuação como também ofereçam apoio para as mesmas, em todos os seus campos. Este trabalho tem como objetivo geral investigar as oportunidades e os desafios do profissional de Secretariado Executivo nas organizações, na visão dos gestores e dos profissionais secretários. Para isso, foi realizada uma pesquisa de cunho qualitativo, descritiva, bibliográfica e de campo. A pesquisa foi realizada em organizações da esfera pública e privada, em Fortaleza, Ceará, por meio da aplicação de um questionário direcionado a gestores e profissionais de Secretariado Executivo. Após a análise dos dados verificou-se oportunidades para esses profissionais relativas à existência de emprego na área, atuação como gestor e assessor, desenvolvimento profissional e atuação em cargo de chefia. Quanto aos desafios percebeu-se a necessidade de se desenvolver competências técnicas e humanas.

1 Introdução

A competitividade nas organizações tem crescido em decorrência da globalização. Esta é a era da informação, onde a velocidade e a orientação para resultados exigem que o bom profissional esteja sempre estudando, se atualizando. As empresas buscam profissionais de Secretariado Executivo que não só consigam destaque nos seus mercados de atuação como também ofereçam apoio para as mesmas, em todos os seus campos. Os Executivos esperam que o profissional de Secretariado Executivo seja auxiliador, quando se trata de atuar em conjunto com o mesmo e em assuntos estratégicos e de gestão nas organizações.

A partir dessas reflexões, este trabalho visa responder ao seguinte questionamento: Qual é a percepção dos gestores e dos profissionais de Secretariado Executivo sobre as oportunidades e os desafios secretariais nas organizações? Este trabalho tem como objetivo geral investigar as oportunidades e os desafios do profissional de Secretariado Executivo na visão dos gestores e dos profissionais de Secretariado Executivo de organizações da esfera pública e privada da cidade de Fortaleza- Ceará, seguido dos seguintes objetivos específicos: conhecer a visão dos gestores sobre a atuação do profissional de Secretário Executivo; averiguar a percepção dos Secretários Executivos sobre a profissão nessas organizações; verificar as oportunidades e os desafios da atuação secretarial na visão de gestores e profissionais de Secretariado Executivo.

O Secretariado Executivo cresce e exige qualificação. Segundo a Organização das Nações Unidas (ONU), esta profissão é a terceira que mais cresce no mundo (MORAES, 2012). Ter um curso superior ou técnico em Secretariado Executivo é importante para levar o profissional a atender ações e habilidades exigidas pelo mercado de trabalho. A importância deste trabalho se dá pela possibilidade de se perceber as oportunidades e os desafios, bem como a percepção de gestores e profissionais de Secretariado sobre a sua atuação nas organizações. Será relevante, também, porque poderão ser destacados aspectos fundamentais para a atuação profissional, tais como: compatibilidade salarial, atribuições e responsabilidades, áreas de atuação, atualização profissional, requisitos e competências requeridas pelas organizações contemporâneas.

2 A atuação do Secretário Executivo: oportunidades e desafios

O perfil do colaborador procurado pelas empresas mudou nas últimas décadas. O mercado de trabalho atual procura por profissionais arrojados, criativos, empreendedores, dinâmicos e que acompanhem os cenários de mudanças do mercado (MORAES, 2012). O profissional de Secretariado acomodado e que não se preocupa em aprender e a inovar constantemente já está fora do padrão exigido pelas grandes empresas. Profissionais preocupados em inovar e a tornarem-se gestores de suas carreiras, passam a cuidar cada vez mais do seu capital intelectual e do desenvolvimento de suas competências. Eles procuram por empresas nas quais possam desenvolver cada vez mais todo o seu potencial (LIMA; SANTANA; SANTOS, 2011).

As organizações atuais estão envolvidas por um contexto dinâmico, no qual as mudanças ocorrem com muita rapidez e impõem às empresas uma corrida frenética por produtividade e competitividade, originando impactos nas formas tradicionais de gestão das organizações e exigindo novas posturas entre líderes e liderados. As informações são numerosas e a necessidade de comunicação eficaz e eficiente é premente (SALDANHA 2008 apud VITALIS; GEOTZKE; ANDRIOLO, 2011).

Com as inúmeras tecnologias disponíveis e a facilidade de reprodução de dados, é crescente o número de documentos produzidos e recebidos pelas instituições, exigindo delas, cada vez mais, uma política de manutenção de seu acervo documental. O profissional de

secretariado executivo é responsável por essa manutenção dentro das empresas (VITALIS; GEOTZKE; ANDRIOLO, 2011).

Segundo Dudziak (2010 apud VITALIS; GEOTZKE; ANDRIOLO, 2011, p.59),

Além de outras responsabilidades, cabe ao Secretário (a) gerenciar informações e serviços, organizar as atividades administrativas, manter a agenda e os contatos, assessorar, orientar as ações cotidianas e cuidar da custódia, organização e gestão de documentos e arquivos.

Os gestores esperam dos profissionais de secretariado iniciativas e soluções para as questões mais complexas nas relações de trabalho; almejando assim que o poder da criatividade em conjunto com o conhecimento traga os resultados desejados. A criatividade é um fator que possibilita expor a individualidade do profissional e que o torna diferente dos outros; às vezes uma ideia simples pode ajudar a resolver um problema mais complexo (MOURA, 2008).

É esperado de um profissional de Secretariado que este seja talentoso e que tenha uma visão global da organização, uma boa cultura geral, que fale inglês fluente e, de preferência, que possua conhecimento em um terceiro ou quarto idioma (MORAES, 2012). Toda essa dedicação e empenho exigem tempo e, principalmente, investimento. Na prática, muitas organizações acabam não aproveitando seus talentos e dessa forma entende-se que quando a organização não possibilita o aprendizado e o desenvolvimento contínuo de seus talentos ou deixa de recompensá-los adequadamente, corre o risco de perdê-los para concorrentes. Tão importante quanto identificar talentos, é investir em seu treinamento e no seu desenvolvimento (LIMA; SANTANA; SANTOS, 2011).

Para Dutra (2008 apud LIMA; SANTANA; SANTOS, 2011, p.108) “as empresa têm um importante papel no desenvolvimento de seus profissionais e não podem abrir mão disso caso queiram reter os melhores talentos”. Houve uma mudança no perfil do profissional de Secretariado e como consequência, novas responsabilidades lhe foram atribuídas. Com a evolução da profissão, alguns destes já não trabalham somente com um líder, mas lideram equipes de trabalho (MOURA, 2008).

Para Martins e Bartallo (2010, p.10):

O perfil do profissional de Secretariado Executivo vem mudando nas últimas décadas e mostra o mesmo não mais como um profissional que atua somente desempenhando atividades básicas e rotineiras, mas passando a atuar como assessor, assistente, agente facilitador e coordenador de informações. Como assessor, utiliza sua bagagem intelectual, já como assistente ele utiliza as técnicas secretariais, como agente facilitador é o elo entre empresa, clientes internos e externos e, como coordenador de informações, administra relacionamentos e conflitos.

Segundo Garcia (2001, apud MOURA, 2008, p.35), “[...] às Secretárias não basta somente ter o domínio de técnicas secretariais [...] a aquisição do conhecimento, nas mais diferentes áreas, contribui para que elas sejam bem sucedidas no trabalho”. Nesta mesma linha de pensamento, Pacola (2003, apud MOURA, 2008, p.35), coloca que “torna-se importante para as profissionais de secretariado que se atualizem de acordo com as exigências da empresa, através de cursos, aperfeiçoamentos, seminários, treinamentos”, para que possam criar novos conhecimentos na sua área.

O profissional de secretariado vem se adaptando à nova realidade e às novas tendências profissionais, por isso deve estar atento para a busca de novos conhecimentos e precisa ser flexível às mudanças, procurando sempre o aperfeiçoamento profissional, objetivando, assim, fazer parte da realidade contemporânea (MARTINS; BARTALLO, 2010).

Cabe ao profissional de secretariado transmitir o conhecimento como forma de oportunidade para criar relações de trabalho mais humanas e mais produtivas, possibilitando o

encontro entre o que foi ensinado e a subjetividade de cada um. Torna-se possível o encontro de profissionais sempre se renovando, criando e gerando novos conhecimentos. O enfoque volta-se para os novos desafios competitivos em um ambiente marcado pela mudança e pelas inovações contínuas e os resultados desse novo direcionamento refletem diretamente na competitividade e no lucro da empresa (MOURA, 2008).

A participação do Secretário Executivo como parceiro da empresa na busca para atingir os objetivos organizacionais relacionados à qualidade torna-se relevante, visto que colabora apoiando na tomada de decisões e viabiliza atingir os propósitos relativos à qualidade nesta organização (CZAJKOWSKI; ADAMOWICZ; SANTOS, 2010).

O registro do profissional de secretariado é feito pela Delegacia Regional do Trabalho (DRT), mediante o enquadramento na Lei de Regulamentação Profissional. Existem dois níveis de registro: o de Secretário Executivo, diplomado no Brasil por Curso Superior de Secretariado ou com escolaridade de nível similar em outra área, mais três anos de experiência na profissão até 1985 e Secretário Técnico, com formação específica em Curso Técnico em Secretariado ou escolaridade de nível similar de outra área, mais três anos de experiência na profissão até 1985 (MARTINS; BARTALLO, 2010).

Lima (2002 apud CZAJKOWSKI; ADAMOWICZ; SANTOS, 2010, p. 3),

Destaca que “a Secretária Executiva deixou de ser uma executora de pequenas tarefas para exercer funções criativas”. Neste sentido, percebe-se que a abordagem sobre qualidade e gestão da qualidade na realidade do profissional de Secretariado Executivo deixou de ser apenas um exercício teórico, inserindo-se no enfoque das organizações e na sua formação acadêmica.

Segundo MOURA (2008, p.43),

Evidencia-se que a profissão, que é bastante antiga, passou pelas mudanças tecnológicas e culturais do mundo atual, requerendo das profissionais de secretariado amplo domínio da informática, das relações interpessoais, entre outras demandas da contemporaneidade.

A atuação do profissional formado em Secretariado Executivo não pode ficar restrita apenas a redigir documentos, atender telefone, secretariar reuniões. Ter uma formação superior nesta área permite que o indivíduo vá muito além, uma vez que o curso, além de ensinar técnicas secretariais, oferece conceitos e conhecimentos humanos, científicos e tecnológicos relacionados com o campo de atuação, dando também ao indivíduo competência para assessorar, capacidade para contribuir na gestão das organizações, assim como com sólida educação geral e humanística, fornecendo-lhe capacidade para analisar, interpretar e implantar novos conceitos, alterando a realidade das organizações públicas e privadas, de modo que possam assessorar a gestão de processos e pessoas, com observância dos níveis graduais da tomada de decisão (MARTINS; BARTALLO, 2010).

3 Metodologia da Pesquisa

Tendo em vista seus objetivos, esta pesquisa pode ser classificada como descritiva, que tem como objetivo primordial a descrição das características de determinadas populações ou fenômenos. Uma de suas características está na utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, tais como o questionário e a observação sistemática (GIL, 2002).

Destacam-se também na pesquisa descritiva aquelas que visam descrever características de grupos (idade, sexo, procedência, entre outras), como também a descrição de um processo numa organização, o estudo do nível de atendimento de entidades, levantamento de opiniões, atitudes e crenças de uma população (GIL, 2002).

Quanto aos seus procedimentos técnicos, classifica-se como pesquisa bibliográfica, por ser desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Ainda relacionada aos procedimentos técnicos, uma pesquisa pode ser classificada como pesquisa de campo, ao procurar o aprofundamento de uma realidade específica e é basicamente realizada por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar as explicações e interpretações do que ocorre naquela realidade (GIL, 2002).

Este estudo classifica-se, ainda, como pesquisa qualitativa por buscar diferentes significados nas informações coletadas. “Compreende um conjunto de diferentes técnicas interpretativas que visam a descrever e a decodificar os componentes de um sistema complexo de significados. Tem por objetivo traduzir e expressar o sentido dos fenômenos do mundo social; trata-se de reduzir a distância entre o indicador e indicado, entre teoria e dados, entre contexto e ação” (MAANEM 1979 apud NEVES, 1996, p.1).

O instrumento de pesquisa para Rúdio (2007, p. 114) é a forma como será feita a coleta de dados. Têm-se dois tipos: questionário e entrevista. A entrevista, segundo Gil (2002, p. 117) apresenta grande flexibilidade. A pesquisa foi realizada utilizando-se da aplicação de questionários elaborados com: dezoito perguntas fechadas para os profissionais e quinze perguntas fechadas para os gestores. Os questionários traduziram o objetivo da pesquisa de investigar as oportunidades e os desafios do profissional de Secretariado Executivo nas organizações na visão dos gestores e dos profissionais de Secretariado Executivo.

A pesquisa teve como universo 4 (quatro) organizações de pequeno, médio e grande porte das esferas públicas e privadas no município de Fortaleza, estado do Ceará, que possuem profissionais de Secretariado Executivo em seu quadro de funcionários, sendo duas instituições da esfera pública e duas empresas da esfera privada.

Por se tratar de uma pesquisa de cunho qualitativo definiu-se como amostra 2 (dois) representantes gestores de instituição pública federal e estadual e 2 (dois) representantes gestores de empresa privada de médio e pequeno porte.

Foram entrevistados 4 (quatro) gestores, distribuídos da seguinte forma: 1 (um) gestor de instituição pública federal de grande porte; 1 (um) gestor de instituição pública estadual de médio porte; 1 (um) gestor de uma empresa privada de médio porte e 1 (um) gestor de em uma empresa privada de pequeno porte.

Os representantes profissionais de Secretariado Executivo foram selecionados conforme elencado a seguir: 5 (cinco) secretários que atuam em instituição da esfera pública e 5 (cinco) profissionais de Secretariado Executivo que atuam em empresa da esfera privada.

A seleção dos participantes da pesquisa obedeceu aos seguintes critérios:

- a) Gestores: profissionais que desenvolvem atividades de gestão, tempo de atuação de, no mínimo, um ano como gestor em organização da esfera pública ou privada;
- b) Profissionais de Secretariado Executivo: graduado em Secretariado Executivo pela Universidade Federal do Ceará, atuando em empresa da esfera pública ou privada há, no mínimo, um ano.

Para a análise das informações coletadas, inicialmente, foi realizado um processo de leitura empregando técnicas tradicionais para realçar as ideias principais, acrescentando-se notas e comentários ao texto. Em seguida, foi feita a análise temática, organizando as respostas de modo acessível, acrescentando-se notas e interpretações preliminares.

A interpretação das respostas e a construção da discussão focalizaram os aspectos considerados fundamentais para o alcance dos objetivos propostos, por meio da análise de opiniões, as diferentes percepções sobre os assuntos em questão, buscando uma compreensão do fenômeno estudado e uma interpretação crítica, a partir do referencial teórico.

4 Apresentação e Análise dos Resultados

Esta seção apresenta a análise dos resultados da pesquisa e está dividida em três subseções. Na primeira subseção apresenta-se o perfil dos Gestores e Secretários Executivos participantes da pesquisa. Na segunda, são apresentados os resultados e a análise da pesquisa aplicada aos Gestores e na terceira, a pesquisa aplicada aos profissionais de Secretariado Executivo.

Apresentação e análise dos resultados: visão dos gestores sobre a atuação do Secretário Executivo

Esta fase da pesquisa teve o intuito de conhecer a visão dos gestores de recursos humanos sobre os desafios e as oportunidades para a atuação do Secretário Executivo nas organizações de Fortaleza, Ceará. Para que as identidades destes fossem preservadas os mesmos foram denominados: Gestor 1, Gestor 2, Gestor 3 e Gestor 4.

Análise da pesquisa aplicada aos Gestores

Com o resultado da pesquisa aplicada aos gestores, constatou-se que com relação ao cargo 50% dos Secretários Executivos destas empresas atuam exercendo a profissão e com registro em carteira profissional, enquanto que 25% exercem o cargo, porém sem registro em carteira profissional e os outros 25% não exercem o cargo para o qual se graduaram. Quando se trata de salários, os resultados são que 75% dos profissionais estão recebendo salário igual ou superior ao piso de R\$ 975,30, enquanto que 25% recebem salário inferior ao piso. Quanto às oportunidades para exercer liderança uma parcela de 25% destes profissionais de secretariado estão assumindo cargos de chefia nestas empresas e 50% destas tem investido em cursos de capacitação para os mesmos e aceitam a participação destes nos processos de tomada de decisão. Estes dados apontam para uma crescente participação do Secretário Executivo no âmbito organizacional, corroborando com Durante e Santos (2010, p.2) ao afirmar:

Com uma atuação direcionada às necessidades organizacionais, ampliou-se o campo de trabalho e a sua participação se tornou mais autônoma. O Secretário Executivo atualmente, pelo seu conhecimento e postura, interfere positivamente na realidade empresarial e por isso é considerado essencial nas organizações.

Para os gestores investigados, a chance de um profissional de Secretariado Executivo que está entrando nestas empresas de conseguir uma boa colocação dentro da mesma cresce quando este possui formação superior, inglês fluente, experiência profissional, domínio de informática, facilidade de relacionamento, ética, discrição e flexibilidade para atender vários gestores ao mesmo tempo. Sob esse aspecto Durante e Santos (2010, p. 2) comentam: “atenta a esse novo paradigma, a profissão secretarial vem buscando a qualificação necessária, o aperfeiçoamento do seu perfil e fundamentando a sua prática na perspectiva estratégica das organizações”.

Os gestores destacaram, ainda, que os requisitos desejáveis para que um profissional de Secretariado Executivo possa atuar nessas organizações são: ter a capacidade de gerenciamento, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, bem como capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização e que seja um solucionador de problemas, já que o executivo confia e delega atividades extremamente importantes e que domine determinados conhecimentos e habilidades como: finanças, economia, marketing, relações humanas no trabalho e idiomas. A partir dessas

considerações “pode-se dizer que a mudança no perfil desse profissional foi gradativamente ocorrendo, com mais responsabilidades, permitindo-os atuarem em parceria com o executivo, diminuindo sua carga de trabalho, auxiliando-o na tomadas de decisões” (MOURA, 2008, p. 29).

Segundo Reich (1994 apud MOURA, 2008, p.29) o profissional de secretariado é executor de:

[...] tarefas “simbólico-analíticas”, às quais “incluem todas as atividades de solução de problemas, identificação de problemas e promoção estratégica de vendas”. Porém, ainda existem as secretárias que são meras executoras de tarefas rotineiras e as secretárias pessoais.

O profissional de Secretariado executa uma variedade de tarefas administrativas e de escritório necessárias para o bom funcionamento da organização. Para os autores, os Secretários são detentores de informações e atuam em funções gerenciais e estratégicas (MEDEIROS; HERNANDES, 2005).

Diante desse cenário, percebe-se que o Secretário Executivo de hoje é um solucionador de problemas que tem a missão de utilizar com competência os recursos existentes para prover a equipe de informações confiáveis em tempo hábil, integrando assim as variáveis organizacionais e humanas e valorizando a diversidade de conhecimentos e habilidades do profissional para gerar resultados com recursos escassos (MEDEIROS; HERNANDES, 2005).

Análise da pesquisa aplicada aos profissionais de Secretariado Executivo

Com o resultado da pesquisa aplicada aos profissionais, constatou-se que todos os investigados são do sexo feminino. Segundo Barros, Izequiel e Silva (2011, p. 162):

A profissão de secretariado é exercida em sua maioria por mulheres embora se observe um crescente retorno da atuação do gênero masculino ao universo secretarial. A divisão dos gêneros dos profissionais em secretariado relativos às oportunidades decorrem de épocas remotas onde a profissão era executada predominantemente pelo gênero masculino e a indicativa é de que a criação de paradigmas enfraqueceram a presença do gênero na profissão fazendo existir a dificuldade atual da aceitação do profissional do gênero masculino na área, tal visão cultural deu-se, principalmente, durante a Segunda Guerra Mundial.

Dos profissionais entrevistados, 50% trabalham com carteira assinada, porém, em outro cargo, 30% exercem a profissão sem registro em carteira e apenas 20% tem carteira assinada com cargo de Secretário Executivo. Segundo informações obtidas no Sindicato das Secretárias do Estado do Ceará (SINDSECE), o piso do profissional graduado em Secretariado Executivo passou a ser de R\$ 975,30 a partir do dia 01/08/2012. Em relação ao piso salarial dos entrevistados: 40% recebem salário superior ao piso, 40% recebem salário inferior ao piso e 20% recebem salário igual ou superior ao piso salarial da categoria. Além dos salários, alguns recebem benefícios como: vale alimentação, vale transporte, plano de saúde e participação na produção.

Quando foi perguntado aos profissionais se estes consideravam seus salários compatíveis com as atribuições delegadas aos mesmos, 60 % responderam que não, 30% responderam que sim e 10% responderam que às vezes. Segundo Bíscoli (2005, p.68), as atividades que envolvem o profissional são abrangentes, e este atua:

No papel de assessor gerencial, cujas habilidades vão desde a gestão de rotinas administrativas até a leitura e gerenciamento das relações organizacionais, através da

qual o profissional desenvolve a característica de mediador de relacionamentos, seja no contexto interno da empresa ou no contexto externo com clientes, fornecedores, parceiros, órgãos reguladores, etc. Isso faz parte da Gestão Secretarial: assessorar a empresa e seus dirigentes a administrar a mudança e a rotina da mesma.

Em relação às empresas terem investido em cursos de capacitação para o desenvolvimento dos profissionais, 50% responderam que sim, há uma preocupação com investimentos em cursos, palestras, entre outras, 40% responderam que não e 10% responderam que às vezes há o investimento.

A pesquisa constatou que os profissionais investigados atuam como gestor exercendo as funções gerenciais e como assessor executivo. Dentre as atribuições e responsabilidades evidenciou-se: planejamento, organização e gestão de programas de desenvolvimento. Agenda do diretor e vice-diretor, organização de viagens e eventos, procedimentos administrativos da organização. Capacidade de gerenciamento, habilidade para tomar decisões, relacionar-se com todos os níveis hierárquicos, bem como capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização. Arquivar documentos, coordenar e planejar reuniões, viagens, dentre outras coisas. Capacidade para entender o negócio e as estratégias da organização, que seja um solucionador de problemas, pois o executivo confia e delega atividades extremamente importantes. Desempenhar tarefas rotineiras de escritório. Pagamentos, agendamentos, participação em reuniões, organização de espaço, elaboração de planilhas. Fazer e receber telefonemas, redação de ofícios, memorandos, e-mail, triagem de documentos. Redação de documentos e encaminhamento dos mesmos, elaboração de folha de pagamento, compra de passagens aéreas, pesquisa de preços e solicitação de propostas. Atendimento a clientes e fornecedores, controle de documentos. Eventos, assessoria à área de recursos humanos, entre outros.

Segundo os entrevistados, o nível de dificuldade para que os mesmos conquistassem oportunidades de inserção nas organizações foram os seguintes: 70% não sentiram dificuldade e 30% encontraram dificuldades em inserir-se no mercado para o qual se formaram. Para Bíscoli (2005, p.67),

As grades curriculares alteram-se a fim de transformar os cursos superiores em formadores de profissionais que, além do cumprimento das rotinas secretariais como organização de eventos, arquivística e etiqueta profissional, sejam capazes de compreender a organização e suas atitudes.

De acordo com os profissionais, os desafios enfrentados nas organizações são: como todas as áreas estão alicerçadas em pessoas e processos, os profissionais de Secretariado Executivo tem que possuir competências técnicas (conhecimento de métodos para o desenvolvimento de atividades administrativas que irão assegurar a eficácia de resultados) e competências humanas (consciência de seus deveres, dedicação ao trabalho, equilíbrio emocional para desempenhar suas atividades, ser digno (a) de confiança, saber delegar atividades e ter habilidades para trabalhar em equipes). Precisa dedicar-se ao conhecimento do trabalho que irá realizar e deve usar sempre o bom senso e o equilíbrio para que possa transmitir confiança e capacidade de solucionar problemas. O profissional deve manter-se sempre aberto para novas aprendizagens na execução das atividades que lhe são confiadas, pois com isso obterá êxito.

Para os profissionais entrevistados, aqueles que encontram oportunidades de inserção e de desenvolvimento profissional são aqueles que: Trabalham harmoniosamente com seus colegas, procurando não fazer distinção e demonstram lealdade, confiabilidade e bom senso. O que domina mais de um idioma também encontra oportunidade para inserção. Saber ser flexível, isto é, ter relações conforme os casos se apresentam ou conforme as pessoas são. Ter

o conhecimento de si mesmo, uma melhor compreensão dos outros e uma boa convivência grupal.

5 Considerações Finais

A profissão de Secretariado Executivo tem enfrentado muitos desafios e conquistado maiores oportunidades de atuação nas organizações contemporâneas. No entanto, precisa desenvolver diversas habilidades capazes de garantir seu espaço nas empresas. A partir dessas reflexões este trabalho buscou investigar as oportunidades e os desafios do profissional de secretariado executivo nas organizações.

O primeiro objetivo específico visou conhecer a visão dos gestores sobre a atuação do profissional de secretariado executivo. Percebeu-se que, na visão dos gestores, as organizações consideram necessário ao profissional de secretariado formação superior, domínio de idioma estrangeiro, experiência profissional, conhecimento de informática, facilidade de relacionamento, ética, discrição e flexibilidade para atender vários gestores ao mesmo tempo. O profissional que tem uma boa convivência grupal, bom senso e flexibilidade tem maiores oportunidades nas organizações. As atribuições destacadas pelos investigados envolveram atividades de gestão e assessoria executiva.

O segundo objetivo específico visou averiguar a percepção dos Secretários Executivos sobre a profissão nas organizações. Constatou-se que, na percepção dos profissionais entrevistados, o secretariado enfrenta desafios relativos ao piso salarial, visto que a maioria considera que o salário não é compatível com as atribuições delegadas aos mesmos. Por outro lado, os profissionais destacaram a existência de benefícios e que as empresas investem em cursos de capacitação para o desenvolvimento dos profissionais. A pesquisa constatou que os profissionais investigados atuam como gestor exercendo as funções gerenciais e como assessor executivo.

O terceiro objetivo específico foi verificar as principais oportunidades e desafios da atuação do Secretário Executivo na visão de gestores e profissionais de secretariado. A pesquisa apontou as seguintes oportunidades: possibilidade para encontrar emprego na área, atuação como gestor e assessor, oportunidades de desenvolvimento profissional por parte das empresas, embora ainda exista uma lacuna em algumas organizações e, ainda a atuação em cargo de chefia. Quanto aos desafios, percebeu-se que os profissionais de Secretariado Executivo tem que possuir competências técnicas e competências humanas. É necessário, ainda, possuir conhecimento sobre o trabalho secretarial e características que envolvam ética, confiança e solução de problemas. É fundamental que o Secretário Executivo possua disposição para o aprendizado constante.

Portanto, na percepção dos Gestores e dos profissionais de Secretariado Executivo sobre as oportunidades e os desafios secretariais nas organizações, percebeu-se a abrangência das oportunidades, embora ainda existam obstáculos a serem superados. Vale ressaltar a necessidade de que o profissional esteja sempre se qualificando e que seja apto a acompanhar as mudanças que o mundo globalizado impõe, já que este é um dos requisitos primordiais para o sucesso de sua carreira profissional. Considerando-se a relevância desse tema, sugere-se a realização de novas pesquisas na área, tais como: as oportunidades e desafios externos para o profissional de Secretariado Executivo, o confronto entre a percepção dos gestores e profissionais de Secretariado Executivo.

Referências

BARROS, C.M.P.; IZEQUIEL, D. S. A.; SILVA, J.S. (2011). Os Desafios Enfrentados pelo Profissional de Secretariado Executivo do Gênero Masculino nas Organizações

Contemporâneas. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 158-176, jan./jun. 2011.

BÍSCOLI, F. V. (2005) Em Busca do Espaço do Profissional Secretário Executivo: um Ensaio Descritivo do Contexto das Universidades. **Revista Expectativa**, Toledo, v. 4, p. 65-80.

CZAJKOWSKI, A.; ADAMOWICZ, J. M.; SANTOS, K. C. (2010). **A Visão dos Acadêmicos do Curso de Secretariado Executivo sobre a Qualidade no Desempenho das Tarefas de Rotina do Secretário Executivo: um Estudo de Caso na Instituição de Ensino ALFA**. ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 1, 2010, Toledo. **Anais...** Toledo: UNIOESTE, 2010, p. 1-17. Disponível em: <<http://www.secretariadounioeste.com/downloads/artigos/>> Acesso em: 30 nov. 2011.

DURANTE, D. G.; SANTOS, M. E.M. (2010). **Profissão Secretarial: Enfoque na Atuação Estratégica**. Toledo: ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 1, 2010, Toledo. **Anais...** Toledo: UNIOESTE, 2010, p. 1-17. Disponível em: <<http://www.secretariadounioeste.com/downloads/artigos/>> Acesso em: 08 Nov. 2011.

GIL, A. C. (2002). **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 176p.

LIMA, M.C.F.; SANTANA, M.; SANTOS, T. R.. Retenção de Talentos na Profissão de Secretariado. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 101-130, jan./jun. 2011.

MARTINS, E. G.; BARTALLO, L. (2010). **A Função de Secretário Executivo em uma Instituição de Ensino Superior: a Competência Informacional nos Aspectos Gerais da Profissão**. ENCONTRO NACIONAL ACADÊMICO DE SECRETARIADO EXECUTIVO, 1, 2010, Toledo. **Anais...** Toledo: UNIOESTE, 2010, p. 1-16. Disponível em: <<http://www.secretariadounioeste.com/downloads/artigos/>> Acesso em: 30 nov. 2011.

MEDEIROS, J.; HERNANDES, S. **Manual da Secretária**. (2005) São Paulo: Editora Atlas, 392p.

MORAES, Henrique. Secretariado Executivo é a Terceira Profissão que Mais Cresce no Mundo. **O Fluminense**, Brasil, 2012. Disponível em: <<http://www.ofluminense.com.br/editorias/empregos-e-negocios/secretariado-executivo-em-desenvolvimento>> Acesso em: 17 Abr. 2013.

MOURA, M. A. (2008). Trabalho e Competências em Transformação: o Papel da Profissional de Secretariado. **Expectativa**, Toledo, v. 2, n. 7, p. 27-49.

NEVES, J.L. (1996) Pesquisa Qualitativa- Características, Usos e Possibilidades. **Caderno de Pesquisas em Administração**, São Paulo, v.1, n.3, p. 1-5.

RÚDIO, F. V. (2007) **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 34. ed. Petrópolis: Vozes, 144p.

SALDANHA, L. C. D. (2008). **O Mercado de Trabalho e a Formação do** VITALIS, L. W.; GEOTZKE, L. D.; ANDRIOLO; L. J. (2011) Da Simples Arquivística à Modernidade Digital. **Revista de Gestão e Secretariado**, São Paulo, v. 2, n. 1, p. 56-76, jan./jun. 2011.

ISSN N° 2237-051X